

汽車業 《 能力標準說明 》 能力單元

「銷售及市場推廣」職能範疇

名稱	進行產品/服務陳述
編號	108577L2
應用範圍	於汽車陳列室或銷售場地，從業員能夠按照汽車製造商指示，對客戶進行準確及正面的產品/服務陳述。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(對客戶陳述產品及服務的知識)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明白對客戶正面陳述產品/服務的知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 產品/服務演變 ○ 提供產品/服務步驟 及 ○ 提供產品/服務規則 ● 明白對客戶陳述的目的，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 教育產品/服務知識 ○ 鼓勵購買 ○ 闡明產品/服務特點 ● 明白要陳述產品/服務的內容 ● 明白客戶的特性 <p>2. 應有表現(對客戶進行陳述工作)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照製造商指示對客戶進行陳述工作 ● 收集及傳達有關客戶的回饋
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠按照製造商的指示，對客戶進行陳述； ● 能夠運用陳述的技巧；及 ● 能夠在進行陳述過程中，收集及傳達有關客戶的回饋。
備註	此能力單元之學分值是假設該受評人士已擁有基本汽車產品及服務知識。